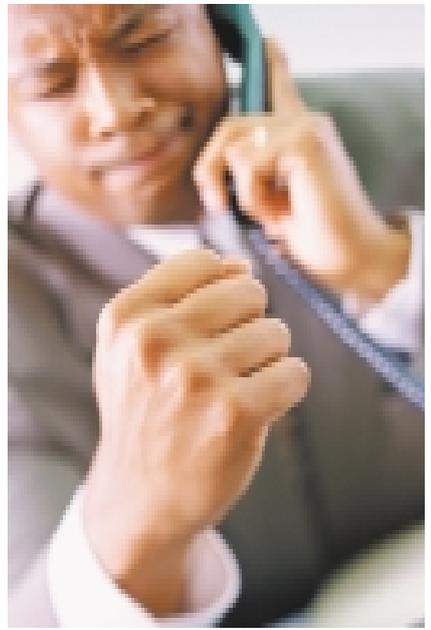


Para su tranquilidad mental



Junta de Psicología
de California

Para su tranquilidad mental



Guía de servicios psicológicos para el consumidor

Publicado por la
Junta de Psicología de California
1422 Howe Avenue, Suite 22
Sacramento, CA 95825
(916) 263-2699

www.psychboard.ca.gov

© 2002 Junta de Psicología de California



**Junta de Psicología
de California**

Índice

Introducción: No está solo	4
¿Cómo lo puede ayudar un psicólogo?	5
Declaración de derechos de los pacientes	6
¿Cómo se capacita y educa un psicólogo, y cómo se le otorga una licencia para ejercer?	8
¿Cómo elige a un psicólogo?	9
¿Puede obtener ayuda de alguien que no sea un psicólogo?	11
¿Qué ocurre durante una sesión de terapia individual o de grupo?	14
¿Cómo es el “tratamiento electrónico” por Internet, teléfono o fax?	15
Lo que los psicólogos NO deben hacer	16
¿Cuáles son sus opciones si los servicios que le prestaron no son satisfactorios?	18
¿Cómo puede presentar una queja?	18
¿Adónde más puede recurrir para hablar sobre su situación?	23
¿A qué puede acceder un consumidor en el sitio web de la Junta?	24
Resumen de los recursos psicológicos	25



No está solo

Tal vez está buscando tratamiento para la depresión, el estrés o la ansiedad. Usted o su familia pueden estar considerando asesoramiento o terapia para mejorar la calidad de sus relaciones importantes. Hay muchos motivos por los que la gente recurre a psicólogos. Si usted está buscando la ayuda de un psicólogo, no está solo.

Los problemas psicológicos afectan a millones de personas en el mundo entero. Son más comunes que el cáncer, la diabetes, la artritis, el alcoholismo y los accidentes de tránsito, y lo único que ocurre con mayor frecuencia son los trastornos cardíacos. Los psicólogos están capacitados especialmente para ayudar a esta gran población y sus servicios ayudan a los que tienen problemas psicológicos a lidiar con sus problemas de manera efectiva, para que puedan vivir vidas más sanas y felices.

Todos los años miles de californianos acuden a psicólogos profesionales para que los ayuden a entenderse mejor a sí mismos y a otros, y a lidiar con sus problemas personales. Si cree que puede necesitar ver a un psicólogo, este folleto lo puede ayudar. Explicará sus derechos como paciente, lo aconsejará sobre cómo elegir un psicólogo y explicará lo que un psicólogo debe y NO debe hacer. También le indicará qué hacer si piensa que un psicólogo no actuó de manera profesional o excedió sus límites profesionales.

¿Cómo lo puede ayudar un psicólogo?

Los psicólogos prestan muchos servicios importantes. Elaboran, realizan e interpretan pruebas psicológicas. Por ejemplo, realizan evaluaciones de discapacidad, evaluaciones de compensación para trabajadores, evaluaciones de aptitud para tareas y evaluaciones de custodia de niños. También ayudan a los pacientes a entender y resolver diversos problemas psicológicos, como la depresión, la ansiedad y el abuso de sustancias. Pueden brindar tratamiento a individuos (adultos y niños), parejas, familias, grupos, organizaciones o empresas empleando métodos de modificación de conducta, psicoterapia, hipnosis o consultas. Aunque los psicólogos no recetan medicamentos, pueden remitir a pacientes a los profesionales correspondientes. Además, los psicólogos desempeñan un papel importante en consultas administrativas de empresas y otras organizaciones.



Los problemas psicológicos afectan a millones de personas en el mundo entero.



La Junta de Psicología de California trabaja para proteger a los consumidores

La Junta de Psicología de California protege a los consumidores de servicios psicológicos garantizando la vigencia de normas muy estrictas para la práctica de la psicología. La Junta establece rigurosas calificaciones para otorgarle una licencia a un psicólogo, investiga las quejas de pacientes y se esfuerza en beneficiar a los consumidores brindándoles recursos e información.

La Junta de Psicología es parte del Departamento de Asuntos del Consumidor de California. La Junta está formada por psicólogos certificados y miembros del público.

Declaración de derechos de los pacientes

Usted tiene derecho a:

- solicitar y recibir información sobre la capacidad profesional del psicólogo, incluyendo la condición de su licencia para ejercer, su educación, capacitación, experiencia, participación en asociaciones profesionales, especialización y limitaciones.
- verificar la condición de la licencia para ejercer del psicólogo con la Junta de Psicología y recibir información sobre si hubo alguna medida disciplinaria que haya afectado su licencia. Puede hacerlo en el sitio web de la Junta, en www.psychboard.ca.gov. Haga clic en “License Verification”.
- obtener información por escrito sobre honorarios, métodos de pago, reembolso de seguros, cantidad de sesiones, duración de las sesiones, ayuda profesional cuando su psicólogo no se halla disponible (en casos de vacaciones y emergencias) y normas de cancelación antes de comenzar la terapia.
- estar informado sobre los límites de confidencialidad y las circunstancias en las que un psicólogo está legalmente obligado a revelar información a terceros.
- recibir información sobre el plan de tratamiento.
- disfrutar de un ambiente seguro, libre de abuso sexual, físico o emocional mientras esté bajo el cuidado de un psicólogo.
- esperar que su psicólogo no lo involucre en ninguna relación social o comercial aparte de su relación de terapia.

- hacer preguntas sobre su terapia o evaluación psicológica.
- negarse a responder a preguntas o a revelar cualquier información que opte por no revelar.
- pedir que el psicólogo le diga cómo está progresando.
- saber si hay supervisores, asesores, estudiantes, asistentes psicológicos registrados u otras personas con las que su psicólogo hablará sobre su caso.
- rehusar cualquier tipo de tratamiento o suspender el tratamiento en cualquier momento sin obligación u hostilidad.
- rehusar o solicitar la grabación electrónica de sus sesiones.
- solicitar y (en la mayoría de los casos) recibir un resumen de su historial, incluyendo el diagnóstico, el plan de tratamiento, su progreso y el tipo de tratamiento.
- denunciar conducta no profesional por parte del psicólogo. (Vea la sección titulada “Lo que los psicólogos NO deben hacer”, en la página 16).
- recibir una segunda opinión en cualquier momento sobre su terapia o sobre los métodos usados por su psicólogo.
- recibir nombres, direcciones y números de teléfono de remisión en caso de que sea necesario transferir su terapia a otra persona y solicitar que una copia o un resumen de sus datos sean enviados al terapeuta o la organización que usted elija.

¿Cómo se capacita y educa un psicólogo, y cómo se le otorga una licencia para ejercer?

En California, con ciertas excepciones, sólo los psicólogos *con licencia* pueden ejercer la psicología independientemente. Para obtener una licencia, un individuo debe tener un título de doctorado aceptable (Ph.D., Psy.D. Ed.D, etc.), ejercer la psicología bajo supervisión directa durante dos años y aprobar el examen escrito nacional y el examen oral de la Junta de Psicología de California.

Mientras que una persona ejerce la psicología bajo supervisión directa para cumplir con los requisitos de otorgamiento de la licencia, el supervisor tiene la responsabilidad de informar por escrito a todos los pacientes que la persona supervisada no tiene una licencia y ejerce bajo la dirección y supervisión del supervisor.

Además, la Junta requiere que los solicitantes se sometan a un “Live Scan” de huellas dactilares para verificar los antecedentes de los solicitantes y comprobar que no tengan antecedentes penales. La ley de California prohíbe que personas que están inscritas como condenadas por delitos sexuales obtengan una licencia para ejercer la psicología. También se consultan los bancos de datos nacionales para verificar que los solicitantes no hayan sido objeto de medidas disciplinarias que hayan afectado su licencia en otro Estado.

Aunque la licencia para ejercer la psicología es genérica y abarca todas las áreas de la práctica psicológica (por ejemplo, pruebas psicológicas, biorretroalimentación, evaluación de custodia de niños, neuropsicología, hipnosis y psicoterapia), los psicólogos tienen que tener la educación, la capacitación y la experiencia adecuadas para proveer servicios especializados. California ha garantizado el control de la calidad de los psicólogos al requerir que los profesionales con licencia completen 36 horas de educación adicional cada dos años. Esta educación adicional debe cumplir con pautas muy estrictas, para verificar que los psicólogos siempre se estén poniendo al día sobre las técnicas y las opciones de tratamiento más recientes.

¿Cómo elige a un psicólogo?

Es importante que dedique tiempo a elegir el psicólogo adecuado para sus necesidades. Primero, aclare quién necesita servicios psicológicos: usted, sus hijos, su familia, etc. Segundo, decida en qué área necesita ayuda: abuso de sustancias, trastornos de alimentación, depresión, ansiedad, etc. Después busque un psicólogo con la capacitación y experiencia necesarias para brindarle esos servicios. Pida recomendaciones a amigos o parientes. Pida a su compañía de seguros una lista de profesionales autorizados en su zona. A menudo su médico de atención primaria lo puede asistir. Llame a las asociaciones psicológicas nacionales o estatales mencionadas al final de este folleto para obtener recomendaciones. Cuando tenga una lista de posibles psicólogos, la podrá reducir preguntándose si hay características en un psicólogo que lo pueden hacer sentirse más cómodo (por ejemplo, si el psicólogo es hombre o mujer, joven o viejo, de un grupo étnico específico, etc.).

Después verifique la condición de la licencia para ejercer del psicólogo llamando a la Unidad de Verificación de Licencias de la Junta de Psicología, (916) 263-2382, o verifique la condición de dicha licencia en el sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Simplemente haga clic en el botón “License Verification”. La Junta recomienda enfáticamente que elija a un psicólogo con licencia para ejercer. Una licencia asegura que el psicólogo cumplió con estrictas normas educativas y de experiencia y que aprobó exigentes exámenes orales y escritos. También asegura que fue objeto de una investigación completa de sus antecedentes penales y profesionales.

Es importante verificar que el psicólogo tenga una licencia válida y al día. Esto significa que cumplió con los requisitos de educación adicional y que está autorizado para ejercer la psicología legalmente. Además, para aceptar al psicólogo como un proveedor válido, las compañías de seguros requieren que tenga su licencia al día.

Si la queja de un consumidor resultó en alguna acción contra el psicólogo, puede encontrar más información en el sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Simplemente haga clic en “Enforcement” y después en “Board Actions”. Puede solicitar una copia de los documentos disciplinarios para obtener más detalles sobre el motivo de la acción disciplinaria y las limitaciones impuestas sobre la práctica del psicólogo. Para solicitar documentos disciplinarios llame al Programa de Acatamiento de la Junta, al (916) 263-2691, o envíe un mensaje por correo electrónico a bopmail@dca.ca.gov. Hay un cargo mínimo de 25

centavos por página para copiar y procesar su pedido. Debe saber que la información de quejas de consumidores no corroboradas no es pública. Sólo las quejas que resultan en la presentación de acusaciones o en acciones disciplinarias informales de la Junta se pueden revelar al público.

El próximo paso del proceso de selección es hacer citas para conocer a los psicólogos que esté considerando. Cuando llame para hacer la cita pregunte si habrá un honorario para esta entrevista inicial.

La Junta recomienda que entreviste a los candidatos a psicólogos de la misma manera en que entrevistaría a cualquier otra persona que esté considerando para un servicio personal importante.

Usted tiene derecho a saber:

- en qué universidad o escuela obtuvo su doctorado.
- cuándo obtuvo el título y en qué áreas de especialización.
- si el psicólogo está certificado por la Junta Norteamericana de Psicología Profesional. Esta certificación no es necesaria para practicar independientemente, pero es evidencia de calificaciones adicionales.
- cuánta experiencia tiene el psicólogo en tratar problemas similares al suyo.
- aproximadamente cuánto tiempo espera que dure el tratamiento.
- si el psicólogo prefiere trabajar con personas de una cierta edad, de un cierto sexo o de un cierto grupo étnico.
- si el psicólogo ha publicado artículos en su área de especialización.
- si tiene experiencia en prestar testimonio en los tribunales como testigo perito (experiencia forense).
- si es posible que necesite terapia con medicamentos de un psiquiatra u otro médico además de su psicoterapia, y si el psicólogo le puede remitir a un médico adecuado.
- si el psicólogo puede atenderlo en las horas en que usted puede ir a la terapia.

Vea la Declaración de Derechos de los Pacientes en las páginas 6 y 7 para otros temas que conviene explorar cuando entrevista a un psicólogo.

¿Puede obtener ayuda de alguien que no sea un psicólogo?



▼
La psicología es una profesión única en muchos sentidos, pero hay otros profesionales que prestan servicios similares.

Al considerar tratamiento tiene muchas opciones a su disposición. La psicología es una profesión única en muchos sentidos, pero hay otros profesionales que prestan servicios similares:

Asistentes de psicología: Son profesionales inscritos en la Junta de Psicología – (916) 263-2699 ó www.psychboard.ca.gov – y autorizados a prestar servicios psicológicos limitados, sólo bajo la supervisión directa de un psicólogo con licencia para ejercer o de un psiquiatra certificado por la Junta. A menudo estas personas están obteniendo horas de experiencia profesional supervisada para cumplir con los requisitos del otorgamiento de la licencia para ejercer. Tienen que tener como mínimo un título de maestría en psicología y no pueden recetar medicamentos. Por lo general sus servicios son más económicos que los de psicólogos.



Psicólogos registrados: Son profesionales inscritos en la Junta de Psicología – (916) 263-2699 ó www.psychboard.ca.gov – para trabajar en agencias comunitarias sin fines de lucro que reciben al menos el 25 por ciento de sus fondos de alguna fuente del gobierno. Tienen que tener un título de doctorado en psicología y haber completado al menos un año de práctica profesional supervisada. No están autorizados a recetar medicamentos y por lo general sus servicios son más económicos que los de psicólogos con licencia.

Psiquiatras: Son médicos con licencia de la Junta Médica de California – (916) 263-2382 ó www.medbd.ca.gov. Tienen que tener un título de doctorado en medicina, servir residencias de cuatro años, aprobar el examen de la Junta del Estado de California y tener una certificación en psiquiatría de la Junta Norteamericana de Psiquiatría y Neurología. Están autorizados a recetar medicamentos. Por lo general sus servicios son más costosos que los de los psicólogos.

Terapeutas matrimoniales y familiares: Son profesionales con licencia de la Junta de Ciencias de la Conducta – (916) 445-4933 ó www.bbs.ca.gov. Tienen que tener títulos de maestría, servir una pasantía de dos años y aprobar los exámenes oral y escrito de la Junta. Pueden brindar asesoramiento sobre el matrimonio, la familia y las relaciones. No pueden recetar medicamentos y tienen limitaciones para realizar pruebas psicológicas. Por lo general sus servicios son más económicos que los de psicólogos.

Trabajadores sociales clínicos: Son profesionales con licencia de la Junta de Ciencias de la Conducta – (916) 445-4933 ó www.bbs.ca.gov. Tienen que tener un título de maestría, 3,200 horas de experiencia supervisada y aprobar los exámenes de la Junta. Emplean técnicas psicoterapéuticas, entre otros servicios, en individuos, parejas, familias y grupos para mejorar la calidad de vida de sus clientes. No pueden recetar medicamentos y por lo general sus servicios son más económicos que los de psicólogos.

Psicólogos educativos: Son profesionales con licencia de la Junta de Ciencias de la Conducta – (916) 445-4933 ó www.bbs.ca.gov. Tienen que tener un título de maestría, 3 años de experiencia como psicólogos escolares y aprobar el examen escrito. Pueden trabajar en escuelas o en práctica privada y prestar servicios de asesoramiento educativo, tales como pruebas de aptitud y progreso. No pueden realizar pruebas

psicológicas no relacionadas con los servicios educativos y no pueden recetar medicamentos. Por lo general sus servicios son más económicos que los de psicólogos.

Técnicos psiquiátricos: Son profesionales con licencia de la Junta de Enfermería Vocacional y Técnicos Psiquiátricos – (916) 263-7800 ó www.bvnpt.ca.gov. Tienen que haberse graduado de un programa técnico psiquiátrico idóneo y haber aprobado un examen escrito. Ejercen bajo las directivas de un médico, un psicólogo, un terapeuta de rehabilitación, un asistente social, una enfermera certificada u otro personal profesional y no están autorizados para ejercer independientemente. Ofrecen servicios en hospitales estatales, centros diurnos de tratamiento o desarrollo, instalaciones correccionales, hospitales psiquiátricos, centros de capacitación vocacional e instalaciones de cuidado residencial. No pueden recetar medicamentos ni realizar pruebas psicológicas. Por lo general sus servicios son menos costosos que los de psicólogos.

Sacerdotes, ministros, rabinos y demás miembros del clero: Estas personas no tienen licencia para ejercer la psicología. Pueden brindar orientación espiritual, pero no pueden tratar trastornos emocionales ni mentales, ni realizar pruebas psicológicas ni recetar medicamentos. Estos miembros del clero reconocido no pueden ejercer independientemente y sólo pueden funcionar dentro del ámbito de sus iglesias reconocidas.

Grupos de autoayuda y de apoyo de pares: Son grupos de individuos sin licencia que tienen problemas similares y se reúnen para hablar sobre posibles soluciones. Estos grupos pueden o no estar encabezados por un profesional de la salud mental con licencia. Puede solicitar a cualquier profesional de la salud mental con licencia que lo remita a este tipo de grupo. Por lo general estos grupos son gratuitos o cobran una cantidad mínima.



¿Qué ocurre durante una sesión de terapia individual o de grupo?

Terapia individual:

En la primera sesión su psicólogo reunirá información sobre sus antecedentes personales, intelectuales y emocionales, así como sobre sus relaciones. Esta información ayuda al psicólogo a determinar qué estrategias serán las más útiles para usted. Una vez que esos temas queden aclarados, usted y el psicólogo definirán objetivos. Este proceso puede incluir aprender nuevas destrezas para resolver problemas o lidiar con ellos, aumentar la comprensión de sí mismo y la confianza en sí mismo, explorar los patrones de la vida y tener un mejor sentido de la manera en que en su entorno y sus experiencias influyen sobre usted.

Es importante que piense en lo que desea obtener de la psicoterapia. Dedique tiempo antes de cada sesión a pensar en lo que desea lograr durante la reunión. A medida que avanza la psicoterapia se pueden fijar nuevos objetivos. Este proceso es para usted, así que decida cómo emplear el tiempo. A medida que los asuntos o los sentimientos (tanto positivos como negativos) surjan durante una sesión, es posible que quiera compartirlos con su psicólogo. El fundamento de toda buena psicoterapia es la confianza. Su psicólogo escuchará sus ideas y sentimientos y hablará con usted sobre ellos, para que los pueda entender mejor.

Terapia de grupo:

En la psicoterapia de grupo usted puede obtener la opinión inmediata de los demás miembros del grupo y del psicólogo del grupo. Al ver cómo lo perciben los demás usted puede entenderse mejor a sí mismo y concentrarse en los aspectos de su vida que desea cambiar. Uno de los aspectos más gratificantes de estar en ese tipo de grupo es aprender de los demás. Usted puede llegar a conocerse mejor a sí mismo al examinar su reacción a los sentimientos y a las experiencias de otras personas.

La psicología de grupo también le da la oportunidad de probar nuevas conductas, expresar sentimientos que puede haberse sentido reacio a expresar, hacerse valer de nuevas maneras y experimentar con nuevas ideas. A medida que vaya sintiendo más confianza y seguridad en el grupo se podrá sentir más libre para tomar riesgos. Es posible que tenga que determinar hasta qué punto desea participar y estar activo en el grupo, es decir la medida en que se siente cómodo. Ser activo significa expresar sus reacciones a lo que dice o hace otra persona, compartir sus inquietudes, escuchar a otras personas, pedir aclaraciones cuando no entiende algo, brindar apoyo y consuelo y buscar apoyo usted mismo. Es poco realista esperar que esté verbalmente activo en todas las sesiones. A veces se sentirá más pensativo que activo y preferirá escuchar y considerar nuevas dimensiones de su personalidad.

¿Cómo es el “tratamiento electrónico” por Internet, teléfono o fax?

Los expertos han expresado inquietudes sobre la terapia que se brinda a pacientes por Internet, teléfono o fax; por lo tanto, esas situaciones se deben encarar con precaución y sentido común. En una relación psicoterapéutica es importante que el psicólogo y el paciente interactúen cara a cara, para que el lenguaje corporal y las expresiones faciales puedan ser una parte integral de la experiencia. Además, un psicólogo que brinda terapia a pacientes en California, pero que tiene una licencia para ejercer en otro Estado, puede estar ejerciendo la psicología sin licencia para hacerlo, lo que puede constituir un delito penal.

Lo que los psicólogos NO deben hacer

Aunque la mayoría de los psicólogos son altamente profesionales y éticos, es bueno recordar que – como ocurre en otras profesiones – algunos pueden alterar o violar las reglas. Si violan las reglas, los psicólogos pueden causar daño directa o indirectamente a los pacientes. A continuación hay algunos ejemplos de lo que los psicólogos (incluyendo los asistentes de psicología y los psicólogos registrados) NO deben hacer.

Los psicólogos no deben NUNCA:

- **tener ningún tipo de contacto sexual con un paciente o con un ex paciente dentro de los dos años de la finalización de la terapia.** Esto incluye tocar a una persona de forma inapropiada, besarla y tener relaciones sexuales. Este tipo de conducta NUNCA es apropiado y es causa para la revocación obligatoria de la licencia del psicólogo para ejercer la profesión.
- **violar la confidencialidad de un paciente.** Excepto en situaciones poco comunes que su psicólogo le debe explicar, un psicólogo nunca debe decir a nadie lo que ocurre durante sus sesiones de terapia, incluyendo el hecho de que usted es un paciente. La confidencialidad es la piedra fundamental de la terapia exitosa e infunde un sentido de confianza en la relación terapeuta-paciente.
- **brindar servicios para los que no tienen capacitación, experiencia ni educación.** Aunque la licencia para ejercer de un psicólogo es genérica y autoriza todas las áreas de la práctica, es ilegal que un psicólogo ejerza su profesión fuera de su campo específico de competencia.
- **abusar de las drogas.** Es ilegal que un psicólogo consuma sustancias reguladas, drogas peligrosas o bebidas alcohólicas de manera tal que ponga en peligro al psicólogo o a otras personas, o que disminuya su capacidad de ejercer su profesión con seguridad para el público.
- **cometer fraude u otros delitos.** Los psicólogos no pueden cobrar excesivamente a su compañía de seguros para reembolsarle a usted el copago ni pueden cobrar por servicios no prestados a fin de reducir la cantidad que usted debe. Si los psicólogos cometen delitos vinculados de cualquier manera a su práctica, sus licencias para ejercer están sujetas a sanciones disciplinarias de la Junta.

- **hacer publicidad falsa.** Los psicólogos sólo pueden anunciar servicios para los que recibieron educación y tienen experiencia y capacitación. Los servicios u honorarios sobre los que hacen publicidad tienen que estar realmente disponibles.
- **pagar o aceptar remuneración por remisión de pacientes.** Es un conflicto de interés y causa de sanciones disciplinarias que los psicólogos reciban remuneración por remisión de pacientes. Las remisiones se deben hacer de forma objetiva, independientemente de la ganancia personal y sólo en consideración del mejor interés del paciente.
- **actuar de forma no profesional, poco ética o negligente.** Los psicólogos tienen que ejercer su profesión dentro de los parámetros definidos por la Ley de Licenciamiento Profesional de Psicólogos de California y de los Principios Éticos y el Código de Conducta de la Asociación Psicológica Norteamericana.
- **ayudar a alguien en la práctica de la psicología sin licencia.** Es siempre ilegal que un psicólogo ayude en la perpetración de cualquier delito, especialmente un delito que pueda causar daño extremo al público cuando individuos no capacitados y sin licencia ejercen la psicología. Esto ocurre más a menudo cuando un psicólogo permite que una persona sin licencia para ejercer preste servicios en su consultorio sin estar debidamente registrada o supervisada.
- **concentrar la terapia en sus propios problemas, en lugar de los del paciente.** No es profesional que un psicólogo emplee el tiempo de terapia por el que usted paga para hablar de sus propios problemas personales.
- **desempeñar papeles múltiples.** Ejemplos de papeles múltiples indebidos incluyen tener relaciones sociales con pacientes, prestar dinero a pacientes, tener relaciones comerciales con pacientes, emplear a pacientes, etc. Estas relaciones fuera del entorno terapéutico causan que los límites profesionales estén mal definidos y confunden o explotan a los pacientes.
- **abandonen a sus pacientes.** Es causa de sanciones disciplinarias que un psicólogo abandone a un paciente. Si su tratamiento es suspendido abruptamente y usted sigue necesitando tratamiento, su psicólogo está obligado a darle nombres y números de teléfono de otros profesionales con la educación, capacitación y experiencia adecuadas para tomarlo como paciente y continuar su tratamiento.

¿Cuáles son sus opciones si los servicios que le prestaron no son satisfactorios?

¿Cómo puede presentar una queja?

Si cree que su psicólogo no fue profesional, que violó sus derechos o que le causó daño, puede presentar una queja llamando a la Junta de Psicología al (800) 633-2322.

Si desea enviar una carta, envíela a:

Board of Psychology

1422 Howe Avenue, Suite 22

Sacramento, CA 95825

O visite el sitio web de la Junta en www.psychboard.ca.gov para presentar una queja en línea contra un psicólogo. Para obtener más información envíe un mensaje por correo electrónico a la Junta, a bopmail@dca.ca.gov.

El personal de la Junta le puede indicar cómo presentar una queja y si es necesario lo remitirá a otras agencias. La Junta tiene la autoridad para aplicar sanciones disciplinarias contra la licencia profesional de un psicólogo (por ejemplo, revocación, suspensión, autorización condicional, etc.) o de emitir una citación y cobrar una multa. Sírvase notar que la autoridad de la Junta está limitada por una ley de prescripción a violaciones que ocurrieron dentro de la primera de las siguientes fechas: los tres años de haber sido descubiertas por la Junta o los siete años a partir de la fecha del acto u omisión.

Las quejas más efectivas son las que contienen información directa y posible de verificar. Aunque se examinarán las quejas anónimas, puede ser imposible procesarlas a menos que contengan pruebas documentadas de los alegatos (tales como cintas grabadas o de vídeo, fotografías o documentos por escrito). Se le pedirá que suministre todas las pruebas documentarias que pueda tener sobre su queja.

¿Qué ocurre cuando presenta una queja contra un psicólogo?

Cuando presenta una queja contra un psicólogo, un asistente de psicología o un psicólogo registrado, eventualmente le pedirán que presente su queja por escrito. La Junta necesitará información específica, como el nombre y apellido, la dirección y el número de teléfono del demandante (usted) y del psicólogo, así como una narración detallada de la conducta no profesional o ilegal que se alegue. Usted tendrá que firmar un formulario que autoriza a la Junta a obtener su historial de paciente y a hablar con el psicólogo sobre su queja. Si una revisión preliminar de su queja indica que pudo haber ocurrido una violación de la ley, su queja se enviará a un investigador. Es posible que sea entrevistado por el investigador acerca de su caso. En raras ocasiones es posible que tenga que testificar en una audiencia administrativa, si la Junta presenta cargos formales contra el psicólogo basados en su queja. Esto sólo ocurre si la Junta y el psicólogo no se pueden poner de acuerdo en los términos de resolución. En más del 80 por ciento de los casos en que se presentan cargos formales, el psicólogo renuncia a una audiencia formal y acuerda aceptar los términos de resolución.



Las quejas más efectivas son las que contienen información directa y posible de verificar.



¿Cómo se procesan las quejas?

La Junta recibe quejas sobre cientos de titulares de licencias profesionales, asuntos y situaciones profesionales. Dentro de los 10 días de haber recibido su queja, el analista de quejas de la Junta le acusará recibo de su queja. Las quejas se examinan a diario.

Algunas quejas sobre infracciones menores que no justifican medidas disciplinarias formales se tratan mediante diversos métodos no disciplinarios. Estos pueden incluir mediación directa entre las partes involucradas, una citación y una multa, o una intervención educativa entre el psicólogo y un examinador de casos experto en la materia.

Si una queja justifica una investigación formal, se remite a la Oficina de Distrito correspondiente de la Junta Médica para que se investigue. La Junta de Psicología contrata los servicios de investigación de la Junta Médica de California. Los investigadores son oficiales de paz con capacitación. A esta altura, se le notificará a usted, el demandante, que su queja fue remitida para investigación formal.

Si su caso pasa a la investigación, lo entrevistará un investigador. Luego se le ofrecerá al psicólogo la oportunidad de responder a los alegatos en una entrevista con el investigador. Se informará al psicólogo la índole de la queja, incluyendo su nombre como demandante. Se debe señalar que la queja y la información de la investigación se consideran confidenciales hasta este punto y no están a la disposición del público. La ley prohíbe que un psicólogo lo acose por haber presentado una queja.

Una vez que se complete la investigación, un asesor de casos experto en la materia examinará el expediente completo de la investigación para determinar si pudo haber ocurrido una violación de la ley. Si el experto encuentra una posible violación, el caso se presentará a la Procuraduría de California. Un fiscal actúa como el abogado de la Junta y examinará el caso para determinar si hay pruebas suficientes para respaldar la presentación de cargos formales. A esta altura usted, el demandante, recibirá una notificación de que su queja fue remitida a la Procuraduría para acción administrativa.

Si la Procuraduría acepta su caso, la fiscalía emitirá un documento llamado "Acusación", que está firmado por el funcionario ejecutivo de la Junta. Usted, como demandante, recibirá una copia de la Acusación. La Acusación es el primer documento público del proceso disciplinario. Es importante señalar que sólo se emplean las iniciales para identificar a los demandantes en las Acusaciones, así que no necesita preocuparse por que su nombre figure en archivos públicos.

Si el psicólogo y la Junta no pueden llegar a un acuerdo informal de resolución, habrá una audiencia administrativa. La Junta estimula los acuerdos negociados porque eliminan la necesidad de celebrar costosas audiencias administrativas y protegen a los consumidores al imponer sanciones administrativas en un plazo de tiempo más reducido. Para este fin, la Junta adoptó Pautas Disciplinarias (Disciplinary Guidelines) diseñadas para sentar las normas de aplicación de sanciones de la Junta.

Si lo desea, puede ponerse en contacto con la Junta para solicitar una copia gratuita de las Pautas Disciplinarias o bajarlas del sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Haga clic en “Publications” o “Enforcement” para acceder a las Pautas. Si hay una audiencia, la Junta tiene que demostrar “con pruebas claras y convincentes hasta un grado de certeza razonable” que los alegatos son verdaderos. Por ese motivo, por lo general es necesario que usted, en su calidad de demandante, testifique en persona en la audiencia.

En el caso en que deba haber una audiencia, un juez de derecho administrativo la preside. Después de que se completa la audiencia, el juez emitirá una “Decisión Propuesta” en la que expresa las conclusiones (los hechos comprobados en la audiencia) y ofrecerá una recomendación de resolución del caso (por ejemplo, revocación de la licencia para ejercer, suspensión, autorización condicional o desestimación de los cargos). El juez emplea las Pautas Disciplinarias de la Junta para formular la Decisión Propuesta. La Decisión Propuesta se distribuye a los miembros de la Junta de Psicología para votación. Si la Junta vota a favor de la Decisión Propuesta, la misma pasa a ser la Decisión Final. Si la Junta vota por no adoptar la Decisión Propuesta, se hace circular una transcripción de la audiencia entre los miembros de la Junta, se solicitan argumentos por escrito del abogado defensor y de la Procuraduría, y a continuación la Junta emite su propia Decisión Final. Las Decisiones Finales son cuestiones de archivo público y se hallan disponibles si se las solicita. Usted, como demandante, recibirá una copia de dicha decisión.

Este “proceso debido” puede demorar hasta dos años desde la fecha en que usted presenta su queja hasta que se emite una Decisión Final.

¿Se debe informar a la Junta si alguien ejerce sin licencia?

Si cree que una persona sin licencia para ejercer participa en actividades para las que se requiere contar con una licencia para ejercer como psicólogo, debe informar dicha actividad a la Junta. La Junta investigará los alegatos de práctica no autorizada y, si se encuentran suficientes pruebas, enviará la información a la fiscalía local para procesamiento penal. La Junta no tiene la autoridad para realizar procesos penales. Ese tipo de proceso está a cargo de la fiscalía local.

¿Los psicólogos tienen que informar la conducta no profesional de sus colegas?

Esta pregunta se hace más que nada cuando un paciente le dice a un psicólogo que tuvo una relación sexual con uno o más terapeutas anteriores.

Todos los psicoterapeutas a los que un paciente les dice que tuvieron una relación de índole sexual con otro terapeuta están obligados por ley a entregar al paciente un folleto titulado “La terapia profesional NUNCA incluye relaciones sexuales” (“Professional Therapy NEVER includes Sex”). Este folleto explica que es ilegal que un terapeuta tenga relaciones sexuales con un paciente (o con un ex paciente dentro de los dos años posteriores a la finalización del tratamiento) y cuáles son las opciones disponibles. Usted se puede poner en contacto con la Junta llamando al (916) 263-2696 para solicitar una copia gratuita de este folleto o puede bajarlo del sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Simplemente haga clic en “Publications” para acceder al folleto en línea.

Sin embargo, los psicólogos no tienen obligación legal de informar la mala conducta de sus colegas. Las quejas de índole muy grave (tales como la mala conducta sexual) requieren que la víctima presente una queja. Las leyes de confidencialidad médico-paciente hacen que sea imposible que un psicólogo presente una queja en nombre de un paciente, a menos que el paciente le haya dado autorización por escrito.

¿Adónde más puede recurrir para hablar sobre su situación?

Si cree que su psicólogo no actuó de manera profesional, violó sus derechos o le causó daño, es posible que le resulte útil hablar sobre su situación con uno o más de los siguientes individuos:

- un pariente o un amigo de confianza
- un médico familiar u otro profesional de la salud calificado
- un sacerdote, ministro, rabino u otro miembro del clero

Dependiendo de la índole y la gravedad de su queja, también puede hacer lo siguiente:

- presentar una queja en el departamento de policía local o en la fiscalía de su zona
- consultar a un abogado y presentar una demanda civil
- presentar una queja ante el Comité de Ética de las asociaciones psicológicas estatales o nacionales:

California Psychological Association
1022 G Street
Sacramento, CA 95814
(916) 325-4720
www.calpsychlink.org

American Psychological Association
750 First Street, NE
Washington, DC 20002-4242
(202) 336-5500
www.apa.gov

¿A qué puede acceder un consumidor en el sitio web de la Junta?

La Junta de Psicología de California mantiene una variedad de recursos en línea que lo pueden ayudar a evaluar a un psicólogo o a aprender más sobre el tratamiento psicológico. A continuación se da un resumen de la información para el consumidor disponible en www.psychboard.ca.gov:

- Información para el consumidor: Haga clic en “Consumer Information”
- Verificación de licencia para ejercer: Haga clic en “License Verification”
- Acción disciplinaria contra titulares de licencia o personas registradas: Haga clic en “Enforcement” y después en “Board Actions”
- Cómo ponerse en contacto con el personal de la Junta: Haga clic en “Administration” y después en “How to contact the Board of Psychology staff”
- Para evaluar el servicio que recibe de la Junta: Haga clic en “Administration” y después en “Customer Service Evaluation”.
- Publicaciones: Haga clic en “Publications” y elija de una lista que incluye el folleto “La Terapia Profesional Nunca Incluye Relaciones Sexuales” (“Professional Therapy Never Includes Sex”), las “Pautas Disciplinarias” (“Disciplinary Guidelines”) de la Junta, las leyes y reglamentaciones de la Junta y todos los boletines anteriores de la Junta
- Comunicados de prensa: Haga clic en “Enforcement” y después en “Press Releases”
- Información sobre quejas y un formulario de presentación de quejas para bajar o presentar en línea: Haga clic en “Enforcement” y después en “Filing Complaints”
- Preguntas que se formulan con frecuencia: Haga clic en “FAQ”
- Enviar correo electrónico a la Junta: Haga clic en “E-Mail Us”
- Programas de reuniones de la Junta y actas de las reuniones: Haga clic en “Meetings”



Resumen de los recursos psicológicos

Verifique que el psicólogo tenga una licencia para ejercer:

Verifique la condición de la licencia llamando a la Unidad de Verificación de Licencias de la Junta de Psicología, al (916) 263-2382 ó verifique la condición de dicha licencia en el sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Simplemente haga clic en el botón “License Verification”.

Verifique que el psiquiatra tenga una licencia para ejercer:

Verifique la condición de la licencia llamando a la Unidad de Verificación de Licencias de la Junta Médica de California, al (916) 263-2382 ó verifique usted mismo la condición de la licencia en el sitio web de la Junta (www.medbd.ca.gov). Simplemente haga clic en el botón “Search Online for Information On a Doctor”.

Verifique la condición de la licencia de terapeutas matrimoniales y familiares, de trabajadores sociales o de psicólogos educativos: Verifique la condición de la licencia llamando a la Junta de Ciencias de la Conducta, al (916) 445-4933 ó consulte usted mismo la condición de la licencia en el sitio web de la Junta (www.bbs.ca.gov). Simplemente haga clic en el botón “Verify Licenses”.

Asistentes de psicología: Estos son profesionales inscritos en la Junta de Psicología – (916) 263-2699 ó www.psychboard.ca.gov.

Psicólogos registrados: Estos son profesionales inscritos en la Junta de Psicología – (916) 263-2699 ó www.psychboard.ca.gov.

Psiquiatras: Estos son médicos con licencia para ejercer otorgada por la Junta Médica de California – (916) 263-2382 ó www.medbd.ca.gov.

Terapeutas matrimoniales y familiares: Estos son profesionales con licencia otorgada por la Junta de Ciencias de la Conducta – (916) 445-4933 ó www.bbs.ca.gov.

Trabajadores sociales clínicos: Estos son profesionales con licencia otorgada por la Junta de Ciencias de la Conducta – (916) 445-4933 ó www.bbs.ca.gov.

Psicólogos educativos: Estos son profesionales con licencia otorgada por la Junta de Ciencias de la Conducta – (916) 445-4933 ó www.bbs.ca.gov.

Técnicos psiquiátricos: Estos son profesionales con licencia otorgada por la Junta de Enfermería Vocacional y Técnicos Psiquiátricos – (916) 263-7800 ó www.bvnpt.ca.gov.

California Psychological Association
1022 G Street
Sacramento, CA 95814
(916) 325-4720
www.calpsychlink.org

American Psychological Association
750 First Street, NE
Washington, DC 20002-4242
(202) 336-5500
www.apa.gov



Junta de Psicología de California

La Junta de Psicología de California protege a los consumidores de servicios psicológicos garantizando la vigencia de normas muy estrictas para la práctica de la psicología. La Junta establece rigurosas calificaciones para otorgarle una licencia a un psicólogo, investiga las quejas de pacientes y se esfuerza en beneficiar a los consumidores brindándoles información y recursos.

Agradecimiento

La Junta de Psicología agradece a los que dedicaron tiempo a la revisión de este folleto para el consumidor durante su elaboración. Sus valiosos comentarios nos ayudaron a asegurar que este folleto brinde al público información y consejos útiles, de alta calidad.

Cómo obtener copias adicionales

Hay copias individuales de esta Guía de Servicios Psicológicos para el Consumidor disponibles sin cargo en las siguientes entidades:

California Board of Psychology
1422 Howe Avenue, Suite 22
Sacramento, CA 95825

Publications Office
California Department of Consumer Affairs
P.O. Box 310
Sacramento, CA 95802